“Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocrației pentru cetățeni la nivelul municipiului Bistrița în domenii de activitate cu competență partajată asistență socială și urbanism”

cod SIPOCA 1231, MySMIS 154519

Acest proiect și-a propus să soluționeze o parte din problemele specifice autorităților publice locale din Romania, existente și la nivelul municipiului Bistrița. În acest caz, principala problemă vizată o reprezintă birocrația excesiva în interacțiunea cu cetățeanul dar și eficientizarea activității prin implementare de mijloace specifice tehnologiei informației.

Pentru implementarea acestuia s-au desfășurat o serie de activități una dintre ele fiind elaborarea unui studiu de analiză a calității vieții beneficiarilor serviciilor în domeniul urbanismului, respectiv de asistență socială dar și a persoanelor aflate în risc de a deveni asistate în vederea prevenirii nevoii de asistare. Creșterea permanentă a calității vieții este prioritate strategica pentru municipiul Bistrița. Analiza factorilor care contribuie la creșterea calității vieții este esențiala în identificarea atuurilor și a punctelor slabe ale comunității bistrițene. Pentru a atinge obiectivele studiului, s-a folosit ca instrument de cercetare, chestionarul. Chestionarul a fost aplicat cetățenilor Municipiului Bistrița cu vârste de peste 18 ani în perioada Ianuarie – Februarie 2023. Acesta conține întrebări cu privire la percepțiile locuitorilor legate de nivelul de trai în oraș, siguranța vieții, sănătatea, educația, mediul, calitatea guvernării, prosperitatea economică, locul de muncă, accesul la servicii de bază, violență domestică, consumul de băuturi alcoolice și consumul de tutun și substanțe interzise.

Acest studiu poate fi consultat la linkul:

<https://www.primariabistrita.ro/wp-content/uploads/2023/04/Raport-Studiu-Bistrita-varianta-finala.pdf>

A doua activitate în cadrul acestui proiect a fost dezvoltarea abilităților și competențelor persoanelor aflate în grupul țintă prin instruire și formare în domeniile comunicare (60 participanți) și planificare strategică (15 participanți).

Cursul în domeniul planificării strategice s-a desfășurat în perioada 18-21 aprilie 2023 și a format un număr de 15 persoane cu funcții de răspundere în instituție.

Activitatea de formare în domeniul comunicării a fost derulată în conformitate cu agenda de desfășurare și a avut loc în perioada 24 aprilie – 28 aprilie 2023.

Selectarea grupului țintă a respectat principiul nedescriminării iar calendarele desfășurării cursurilor de instruire a fost în acord cu temele propuse.

 Toți cei 75 de participanți au promovat examenul de evaluare a cunoștințelor dobândite și au primit certificate de absolvire. Aceste cursuri au permis dezvoltarea cunoștințelor și abilităților personalului din instituția publică locală în vederea sprijinirii acțiunilor vizate de acest obiectiv specific.

În cadrul activității Dezvoltarea abilităților și competențelor persoanelor din grupul țintă prin cursuri de formare și schimburi de experiență și relaționare cu autorități/instituții, s-a organizat un schimb de experiență. La această vizită de studiu au participat un număr de 12 funcționari publici ai Primăriei Municipiului Bistrița, a fost organizată la Munchen, Germania în perioada 11-15 iunie 2023 pe parcursul căreia s-au desfășurat întâlniri cu reprezentanți din 4 instituții, model de organizare, eficiență și dezvoltare instituțională și în domeniul digitalizării.

Una dintre activitățile cele mai importante a fost cea privind achiziționarea unui echipament de stocare DELL EMC ME 5024. Acesta a fost integrat în centrul de date al instituției și contribuie la creșterea capacității de utilizare a serviciilor digitale.

Portalul web al instituției, realizat în proiectul anterior ”Fundamentarea deciziilor și măsuri pentru simplificarea procedurilor administrative pentru cetățeni la nivelul UAT Municipiul Bistrița” cod SIPOCA 687, cod MYSMIS 128636 a fost completat cu servicii online noi în domeniul urbanismului și asistenței sociale.

Instrumentele informatice achiziționate în cadrul proiectului au fost integrate cu sistemele software deja existente în cadrul Primăriei municipiului Bistrița, respectiv aplicațiile de urbanism, aplicațiile de asistență socială, aplicația de circuit al documentelor CID, aplicația GIS.

Rezultatele obținute sunt următoarele 18 servicii online disponibile pe portalul web, respectiv 6 servicii online în domeniul urbanismului:

* Depunere a documentației pentru eliberarea certificatelor de urbanism si calcului, respectiv plata taxelor aferente eliberării certificatelor de urbanism
* Depunere a documentației pentru prelungirea valabilității certificatelor de urbanism
* Înstiințare cu privire la începerea lucrărilor de construcție / desființare
* Înstiințare cu privire la finalizarea lucrărilor de construcție / desființare
* Obținerea certificatelor de nomenclatură stradală
* Publicarea on-line a listei Autorizațiilor de construire / desființare și listei certificatelor de urbanism emise

și 12 servicii online în domeniul asistenței sociale:

* Depunere online a documentelor aferente obținerii ajutorului social, conform Legii nr. 416/2001 privind venitul minim garantat, cu modificările și completările ulterioare, Art. 10;
* Depunere online a documentelor aferente obținerii alocației pentru susținerea familie, conform Legii nr. 277/2010 privind alocația pentru susținerea familiei, cu modificările și completările ulterioare, Art. 10;
* Depunere online a documentelor aferente obținerii ajutorului pentru încălzirea locuinței, conform OUG nr.70/2011 privind masurile de protecție sociala în perioada sezonului rece, cu modificările și completările ulterior, Art. 16;
* Depunere online a documentelor aferente obținerii stimulentelor educaționale (tichete de gradinița), conform Legii nr. 248/2015 privind stimularea participării în învățământul preșcolar a copiilor provenind din familiile defavorizate;
* Depunere online a documentelor aferente obținerii ajutorului de urgența / înmormântare, conform Legii nr. 416/2001 privind venitul minim garantat, cu modificările și completările ulterioare / H.C.L.;
* Depunere online a documentelor aferente obținerii drepturilor lunare pentru persoanele cu handicap, conform Legii nr. 448/2006 privind protecția si promovarea drepturilor persoanelor cu handicap cu modificările și completările ulterioare, Art.39 si Art.42;
* Depunere online a documentelor aferente obținerii alocației de stat pentru copii;
* Depunere online a documentelor aferente obținerii indemnizației pentru creștere copil;
* Depunere online a documentelor aferente acordării suplimentului pentru energie;
* Înscrierea online a copiilor la creșă;
* Vizualizare a fisei personale conținând istoricul serviciilor si beneficiilor sociale de care a beneficiat o persoana;
* Planificare a Anchetelor Sociale si notificarea electronica a persoanelor din gospodăria unde se va realiza Ancheta (sms).

Au fost instruiți un număr de 60 persoane, personal de specialitate al Primăriei municipiului Bistrița, în noile procese digitale care acoperă serviciile electronice din portal în domeniile urbanism și asistență socială, grup care a respectat de asemenea principiul nediscriminării.

După implementarea serviciilor electronice a fost realizat un audit tehnic de securitate care a verificat platforma de servicii online pentru cetățeni în scopul identificării potențialele riscuri de securitate și a oferit recomandări privind modul în care aceste amenințări pot fi reduse sau eliminate.

Activitatea de informare și publicitate a proiectului a fost adresată tuturor cetățenilor municipiului Bistrița, fără a se face deosebiri pe criterii de rasă, sex, religie, vârstă, dizabilități, etc.

La demararea proiectului s-a publicat pe site anunțul care se poate consulta la link-ul: <https://www.primariabistrita.ro/lansarea-proiectului-implementarea-de-proceduri-simplificate-pentru-reducerea-birocratiei-pentru-cetateni-la-nivelul-municipiului-bistrita-in-domenii-de-activitate-cu-competenta-partajata-asi/> și pe ziarul online <https://timponline.ro/finalizare-proiect-4> .

Pe toată durata proiectului s-au afișat în locuri vizibile, la sediul Primăriei municipiului Bistrița și la sediile celorlalte direcții ale instituției, afișe de dimensiuni A3 cu informații despre proiect.

De asemenea, în cadrul campaniei de comunicare s-a realizat un plan de atragere și strategie de comunicare. Acesta a cuprins și realizarea de flyere, afișe A3 și A2, roll-upuri care au fost distribuite și afișate în sediile instituției.

 S-au realizat și promovat: vizualuri pentru on-line și off-line care au fost postate pe site-ul instituției, pe Facebook-ul instituției, pe site-urile media și paginile lor de Facebook ([www.timponline.ro](http://www.timponline.ro) , [www.ziardebistrita.ro](http://www.ziardebistrita.ro) ), tutoriale privind folosirea serviciilor online, meshuri expuse pe fațadele instituției, steaguri expuse la ambele intrări din oraș. Astfel s-a realizat un chestionar și s-a evaluat campania de promovare. Acestea se pot vedea la linkul:

<https://www.primariabistrita.ro/primaria/integrare-europeana/proiect-2/>

În perioada de implementare a proiectului au fost elaborate următoarele documente specifice:

* Studiu de analiză a calității vieții beneficiarilor serviciilor în domeniul urbanismului, respectiv de asistență socială;
* Plan de atragere și strategie de comunicare pentru atragere cetățeni la servicii online;
* Raport audit de securitate;
* Rapoarte de implementare nr.1,2 și 3;
* Plan de restaurare;
* Raport de testare și punere în funcțiune;
* Raport de instruire;
* Manuale de utilizare a aplicațiilor.

La finalul implementării proiectului, pentru diseminarea rezultatelor proiectului, s-a organizat în data de 13 decembrie 2023 o conferință în sala de ședințe a Primăriei municipiului Bistrița și s-a publicat un comunicat de presă în ziarul local Timp Online ( <https://timponline.ro/page/10/> ).

Conferința de presă poate fi vizionată pe canalul de youtube al Primăriei municipiului Bistrița la link-ul: <https://www.youtube.com/watch?v=Num33HakXdg>

Prin implementarea acestui proiect s-au introdus soluții moderne de gestiune a serviciilor publice pentru cetățeni în domeniile urbanism și asistență socială.

Rezultatele obținute vor contribui la creșterea capacității de utilizare a serviciilor digitale atât pentru cetățeni cât și pentru angajații proprii și vor fi valorificate prin transferul de cunoştinţe dobândite de către beneficiari în urma participării la sesiunile de instruire către ceilalţi angajaţi ai primăriei.

În concluzie, toate obiectivele proiectului au fost realizate iar rezultatele sunt tangibile și funcționale. Resursele proiectului (financiare, umane și materiale) au fost utilizate conform planului de realizare al proiectului.

 Informații cu privire la acest proiect și rezultatele acestuia le puteți găsi la următoarele linkuri:

Portalul web al Primăriei municipiului Bistrița:

<https://www.primariabistrita.ro/primaria/integrare-europeana/poca-2014-2020/implementarea-de-proceduri-simplificate-pentru-reducerea-birocratiei-pentru-cetateni-la-nivelul-municipiului-bistrita-in-domenii-de-activitate-cu-competenta-partajata-asistenta-sociala-si-urbanism-co/>

Serviciile online implementate - <https://www.e-bistrita.ro/cetatean-login>

Sau <https://www.e-bistrita.ro/aplicatii>